

# Communiqué de Presse FIVE STAR



Mantes-la-Ville – le 10 juin 2025

## Congrès Five Star 2025 : le réseau poursuit le déploiement de son plan stratégique Cap 2027



Visuels disponibles en téléchargement [via ce lien](#)

- **Five Star dévoile Restitution Zen, un nouveau service d'inspection et de remise en état des véhicules à l'issue d'un leasing, ainsi que Réparation Express, une offre de réparation rapide des sinistres légers.**
- **En partenariat avec le cabinet SGS, Five Star lance une campagne d'habilitation à la certification SERMI pour l'ensemble de ses adhérents.**
- **Gouvernance, Environnement, Social, Qualité : Five star déploie son référentiel RSE pour accompagner les carrossiers face aux nouvelles attentes du secteur en termes de développement durable.**

Le 31<sup>e</sup> congrès Five Star a réuni plus de **530 participants** durant trois jours, du 6 au 8 juin sur la presqu'île de Giens. Une édition marquée par une participation en hausse par rapport à l'année précédente, mais aussi par un **engagement record de la part des partenaires** du réseau, avec pas moins de 25 acteurs de la réparation collision représentés au traditionnel Forum des Partenaires.

Pour **Thomas Melzer**, Président du GIE Five Star France, ainsi que pour les administrateurs du réseau, cet évènement a permis de marquer la première escale du **plan Cap 2027** dévoilé à l'occasion du précédent congrès. Cette feuille de route oriente les innovations du réseau de carrosseries Five Star sur les sujets de la qualité, de l'image de marque et de la RSE afin de répondre au mieux aux attentes des partenaires, des apporteurs d'affaires et des clients.



### **Restitution Zen : limiter les coûts en fin de contrat LOA/LLD**

Five Star déploie Restitution Zen sur l'ensemble de son réseau pour accompagner les particuliers et les professionnels lors de la restitution d'un véhicule en leasing. Ce service répond à l'évolution des modes de possession, de plus en plus tournés vers la location (LOA et LLD).

Restitution Zen s'adresse à tous les profils de conducteurs ayant souscrit un contrat de location à titre privé, mais aussi aux professions libérales, aux artisans, aux petites flottes et aux véhicules de direction. Au cours d'un **diagnostic gratuit** réalisé en carrosserie Five Star, l'ensemble des travaux à réaliser afin de restituer un véhicule dans le meilleur état possible est effectué afin de réduire au maximum les surcoûts imposés par le loueur : rayures, impacts sur le pare-brise, bosses, jantes endommagées, mais aussi remise en état de l'habitacle.

Avec l'ambition de devenir un leader de l'activité de rénovation avant restitution, Five Star soutiendra le lancement de Restitution Zen avec une **campagne média nationale** dès le mois de septembre : print, TV, cinéma, radio, digital. Avec une tonalité humoristique, Five Star cherche à capter l'attention et à sensibiliser le public sur les coûts inhérents aux frais de restitution d'un véhicule à l'issue d'un leasing, tout en s'imposant comme l'acteur incontournable qui leur permettra de passer cette étape sereinement.

### **Réparation Express : promouvoir la réparation rapide à l'échelle locale**

Le service Réparation Express réaffirme les avantages de la réparation rapide pour les dommages légers dans les zones de chalandise autour des carrosseries Five Star. Dans cette vue, des kits de communication conçus spécifiquement pour un **rayonnement local** sont mis à la disposition des membres du réseau.

Ces supports de communication sont articulés autour des offres relatives à la réparation rapide, comme la rénovation de jantes, de phares, la réparation de pare-brise ou la réfection de sellerie. Chaque adhérent Five Star pourra ainsi valoriser le service Réparation Express avec des flyers et des kakemonos, jusque sur les réseaux sociaux grâce à des visuels et des vidéos illustrant chaque type de prestation.

## **La certification SERMI comme gage de qualité**

Five Star profite de son congrès 2025 pour annoncer son partenariat avec l'organisme SGS, leader mondial du testing, de l'inspection et de la certification, afin d'accompagner les membres du réseau dans l'obtention de la certification SERMI. Indispensable pour les professionnels de l'automobile, cette certification leur garantit l'accès aux informations techniques des véhicules, en conformité avec la législation européenne et les normes ISO.

Au-delà de son caractère réglementaire, la certification SERMI, délivrée par un organisme accrédité, reflète également **l'engagement des réparateurs dans une démarche de qualité**, dans les meilleures conditions de sécurité et environnementales. D'ici la fin de l'année 2025, la totalité des carrossiers Five Star pourra compter sur le soutien de SGS pour s'assurer de répondre à ce référentiel de certification.

Les carrossiers Five Star suivront un parcours de certification validé par un audit mené par SGS, garantissant qu'ils possèdent les compétences et outils nécessaires pour assurer des réparations conformes aux exigences européennes. Cette démarche contribue ainsi à renforcer la compétitivité du réseau aux yeux des apporteurs d'affaires, eux-mêmes soumis à un cadre réglementaire toujours plus prégnant.

## **Convertir un défi en opportunité : Five Star accélère sa mutation vers la carrosserie responsable avec un référentiel RSE ambitieux**

Le référentiel RSE déployé par Five Star concrétise la réflexion menée par un panel d'adhérents et de partenaires du réseau dans le cadre du plan Cap 2027 lancé en 2024. Ainsi, **cet outil taillé sur mesure pour les carrossiers** les accompagnera dans leurs développements destinés à répondre aux aspirations des consommateurs, des salariés et des donneurs d'ordres à plus de transparence et de responsabilité de la part des entreprises.

La RSE s'inscrit aujourd'hui comme un enjeu stratégique majeur pour les acteurs de la réparation collision. Ces derniers se trouvent à la croisée des attentes croissantes des consommateurs et des salariés, mais aussi des nouvelles réglementations européennes, à l'instar de la directive CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) qui s'impose désormais aux partenaires apporteurs d'affaires, comme les assureurs ou les gestionnaires de flottes.

Five Star prend le parti d'accompagner ses adhérents vers une démarche proactive afin de leur permettre de s'affirmer comme des acteurs en pointe sur le sujet de la RSE, leur permettant ainsi de renforcer leur compétitivité auprès des apporteurs d'affaires.

## **Conçu par des carrossiers pour des carrossiers, au bénéfice de la satisfaction client**

Le référentiel RSE Five Star a pour but de structurer les efforts des membres du réseau en traduisant en applications concrètes les principes de développement durable, sans toutefois

compromettre leur activité quotidienne. Five Star a développé son propre référentiel, avec le concours d'adhérents du réseau et du cabinet de conseil Calix Conseil, spécialisé dans les domaines de la qualité, de la sécurité, de l'environnement, des ressources humaines et de développement durable.

Durant 18 mois, le groupe de travail dédié à la RSE et s'inscrivant dans le cadre du plan Cap 2027 de Five Star a régulièrement réuni plusieurs carrossiers, avec l'accompagnement de Sabrina Dupin, Directrice Projets de Calix Conseil. Au cours d'une quinzaine de rendez-vous, les participants ont établi un état des lieux de ce qui existait déjà et des leviers de développement à activer, tout en déclinant ces derniers dans un parcours évolutif et mesurable.

*« Un dirigeant engagé dans une démarche RSE doit penser son entreprise sur le long terme » explique **Sabrina Dupin**. « Notre objectif est que chaque carrosserie Five Star bénéficie d'un modèle durable dans le temps. Pour un carrossier, cela signifie maintenir une activité soutenue, réduire son impact sur l'environnement et assurer le bien-être des équipes pour limiter le turnover, un facteur déterminant qui influence la qualité du travail et le ressenti des clients. Le référentiel RSE est ainsi pensé pour être très pragmatique et accompagner les carrossiers au fil de leurs investissements RSE, sans les contraindre. »*



Les échanges ont également permis de mettre en évidence qu'aux côtés des thématiques environnementales, sociales et de gouvernance, la **qualité de service constitue un quatrième pilier** dans la démarche RSE de Five Star. En effet, l'optimisation du niveau de service client implique plusieurs critères qui entrent en jeu dans les développements RSE des carrossiers, comme les contrôles qualité ou l'évaluation et l'optimisation constantes de la satisfaction des clients.

*« Il n'aurait pas été possible de donner jour à un référentiel aussi détaillé et adapté aux contraintes des carrossiers sans la synergie générée par l'expertise de Sabrina Dupin et la connaissance terrain des membres du réseau », souligne **Sandrine Michel**, Directrice de la carrosserie Morel à Lentilly (69) et porte-parole du groupe de travail dédié à la RSE. « Au fil de nos sessions de travail, il s'est imposé que nous devions avancer avec le groupe de travail du plan Cap 2027 consacré à la Qualité, car nous avons conclu que la satisfaction client fait partie des fondamentaux d'une carrosserie durable. Nous sommes particulièrement fiers d'avoir contribué à mettre sur pied ce référentiel qui parle le langage des carrossiers. »*



**Five Star, pionnier de la labellisation RSE en carrosserie**

Five Star est **le premier réseau de carrosseries à lancer un processus de labellisation RSE** de ses membres. Constitué d'un socle commun d'exigences déclinées en trois niveaux, ce parcours en trois étapes incite les carrossiers à adopter un modèle vertueux et responsable :

- Bronze : fondamentaux RSE déjà en place
- Argent : pratiques plus avancées
- Or : excellence et innovation

Audités par le cabinet SGS accrédité pour délivrer des labels RSE, les carrossiers se verront attribuer une médaille correspondant à leur avancement sur les **quatre volets Gouvernance, Environnement, Social et Qualité de service**.

La **médaille de bronze** récompense un engagement initial qui respecte les bases de la démarche RSE. Cela concerne les carrossiers qui intègrent les exigences minimales et réglementaires dans les quatre piliers, comme la réduction des déchets et de la consommation d'énergie, ou la désignation d'un responsable RSE.

La **médaille d'argent** est décernée aux carrosseries qui intègrent et appliquent les pratiques RSE dans leur stratégie et leur quotidien. Ce niveau reflète un engagement solide et structuré, mettant en valeur des actions concrètes qui vont au-delà des exigences réglementaires attendues.

Enfin, la **médaille d'or** met en valeur les carrosseries qui ont pleinement intégré la RSE dans la culture et la stratégie de la carrosserie. L'entreprise a montré une approche cohérente et ambitieuse, avec des actions concrètes, mesurables et innovantes, ce qui lui permet de se positionner comme un acteur responsable et exemplaire dans son domaine.

### ***Plus qu'un engagement moral, un réel atout pour les carrossiers***

Les carrossiers labellisés se verront dotés de support de communication, digitaux et physiques, comme des médailles à afficher à l'accueil de leurs locaux, ou bien en signature de mail ou sur les factures. Ils pourront ainsi **faire valoir leur qualité de service optimale**, reconnue par des processus de contrôle et de formation rigoureux, ainsi que leur **capacité à réduire les délais et les coûts cachés** grâce à une organisation réduisant le gaspillage et favorisant l'efficacité. Enfin, cela sera pour eux l'opportunité de nouer des partenariats solides en s'imposant comme des **carrossiers reconnus pour leur sérieux et leur fiabilité**, facteurs majeurs de réassurance auprès des clients.

*« Ce 31<sup>e</sup> congrès Five Star marque une étape supplémentaire dans notre plan Cap 2027 en concrétisant les aspirations en matière de développement de marque et de RSE que nous avons exprimées lors de nos précédents rendez-vous », précise **Thomas Melzer**, Président du GIE Five Star. « C'est également une réelle satisfaction de livrer à nos adhérents le référentiel RSE et le*



*programme de certification SERMI qui les accompagneront face aux nouveaux enjeux réglementaires qui se présentent à eux.*

*De leur côté, les services Restitution Zen et Réparation Express viennent soutenir leur activité, avec des offres répondant aux nouveaux modes de consommation de nos clients.*

*Encore une fois, c'est un travail collégial, basé sur l'échange de bonnes pratiques et la communication, qui nous permet d'innover. Nous gardons à l'esprit que nous devons toujours prendre en compte les réalités quotidiennes qui s'imposent à nos adhérents et dans ce cadre, la dynamique des groupes de travail du plan Cap 2027 s'avère remarquablement efficace. »*

**Visuels disponibles en téléchargement [via ce lien](#)**

###

**À propos du GIE Five Star** – Créé en 1992 et basé à Mantes la Ville, Five Star est le réseau européen de carrossiers professionnels appuyé par le groupe Axalta Coating Systems. Composé de plus de 1 000 membres (dont plus de 500 en France), il permet d'augmenter la visibilité des professionnels de la réparation auprès des acteurs principaux de l'industrie, tout en contribuant à développer leur volume d'affaires (professionnels et particuliers). La qualité et la satisfaction client sont au cœur de l'activité des membres du réseau Five Star qui délivrent au quotidien des prestations de premier ordre. Afin d'atteindre ces objectifs d'excellence, Five Star accompagne ses adhérents en favorisant la formation et l'adaptation aux nouvelles technologies, mais aussi en favorisant l'échange des meilleures pratiques nationales et internationales. Le réseau Five Star travaille en étroite collaboration avec des assureurs, courtiers, loueurs et flottes de véhicules.

---